

Salesforce & JIRA Server Connector

JIRA課題とSalesforceオブジェクトの連携アドオンです。下記のような機能があります。

- JIRA課題と Salesforceオブジェクト（Caseなど）の項目マッピング
- JIRA課題に Salesforceオブジェクト（Caseなど）のリンクを設定
- JIRA課題から Salesforceオブジェクト（Caseなど）を作成
- JIRA課題の更新をSalesforceオブジェクト（Caseなど）に反映
- Salesforceオブジェクト（Caseなど）からJIRA課題を作成 ⚠Salesforce側でAPI開発が必要 チュートリアル有
- Salesforceオブジェクト（Caseなど）の更新をJIRA課題に反映 ⚠Salesforce側でAPI開発が必要 チュートリアル有

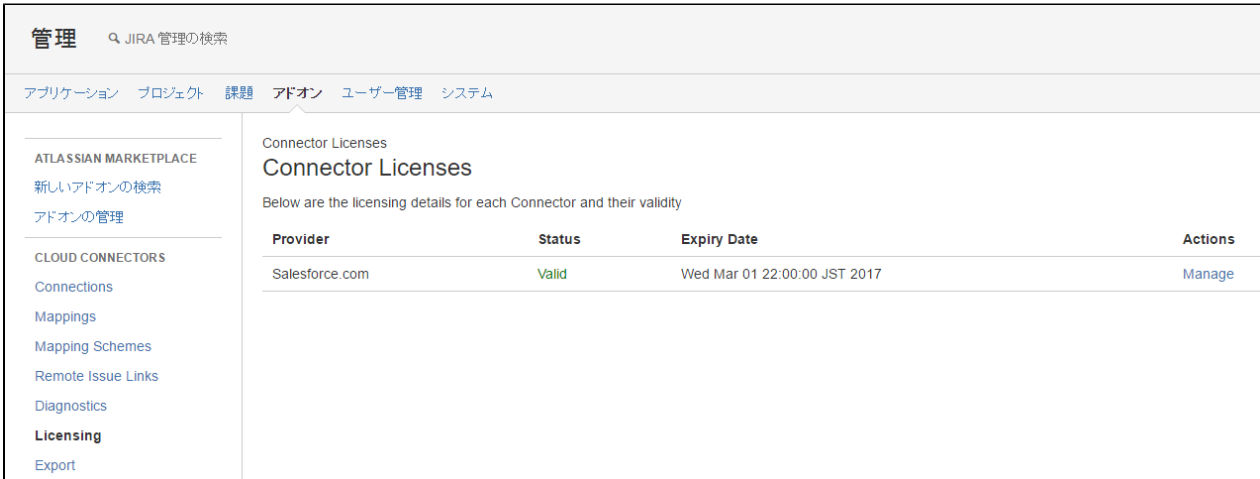
- 1.インストール
- 2.アプリケーションリンク
- 3.接続設定
- 4.既存のSalesforce オブジェクト（ケース）と課題の同期
- 5.課題からSalesforce オブジェクト（ケース）を作成
- 6.オブジェクトの自動同期について

以下に記載する内容は、[ServiceRocket](#)のチュートリアル（動画）とほぼ同じです。

チュートリアル（動画）：https://www.youtube.com/playlist?list=PLSsEoY2C9uz74rwc__nDgGqaojNT-dwVI

1.インストール

1. JIRAに管理者権限でログイン
2. 歯車アイコン⇒アドオンを選択
3. Salesforceで検索
4. Salesforce & JIRA Server Connectorの「無料トライアル」ボタンをクリック
5. ライセンス生成&適用
6. 歯車アイコン⇒アドオンを選択
7. サイドメニューからCLOUD CONNECTORS（Licensing）を選択し「ADD」ボタンをクリック
8. Connector Licensの「Manage」ボタンをクリック



管理

アプリケーション プロジェクト 課題 アドオン ユーザー管理 システム

ATLASSIAN MARKETPLACE
新しいアドオンの検索
アドオンの管理

CLOUD CONNECTORS
Connections
Mappings
Mapping Schemes
Remote Issue Links
Diagnostics
Licensing
Export

Connector Licenses
Connector Licenses

Below are the licensing details for each Connector and their validity

Provider	Status	Expiry Date	Actions
Salesforce.com	Valid	Wed Mar 01 22:00:00 JST 2017	Manage

9. Connector License Detailsにて、CurrentLicenseがVALIDになっていること。

管理

アプリケーション プロジェクト 課題 **アドオン** ユーザー管理 システム

ATLASSIAN MARKETPLACE

[新しいアドオンの検索](#)

[アドオンの管理](#)

CLOUD CONNECTORS

[Connections](#)

[Mappings](#)

[Mapping Schemes](#)

[Remote Issue Links](#)

[Diagnostics](#)

Licensing

[Export](#)

Connector Licenses / License Details

Salesforce Connector License Details

This page shows current licensing information for Salesforce Connector

Current license

VALID LICENSE You are currently using a license issued by Atlassian. You are good to go!

If you would like to switch to a license issued by ServiceRocket, follow the steps on our [documentation](#).

End User License Agreement

By using the Salesforce Connector you agree to be bound to the [End User License Agreement](#).

2.アプリケーションリンク

1. Salesforce にログイン
2. 私の設定⇒個人用⇒「私のセキュリティトークンのリセット」を選択
3. 「セキュリティトークンのリセット」ボタンをクリック ※Salesforceのアカウントのメールにセキュリティトークンが送信される（参考：https://help.salesforce.com/articleView?id=user_security_token.htm&type=0）
4. JIRAに管理者権限でログイン
5. 歯車アイコン⇒アプリケーションを選択
6. サイドメニューからアプリケーションリンクを選択
7. アプリケーションリンクの設定画面にて、SalesforceのURLを入力し「新しいリンクを作成」ボタンをクリック

アプリケーションリンクの設定

https://[redacted]salesforce.com 新しいリンクを作成

8. 警告ダイアログで「続行」ボタンをクリック

アプリケーションURLの設定



入力したURLから応答がありません。無効な可能性があります。必要に応じてURLを修正し、「続行」をクリックしてください。

入力された URL

New URL *

続行 取消

9. アプリケーション名（任意）とアプリケーションタイプ（Salesforce.com）を入力して「続行」ボタンをクリック

次からリンクを作成しています:

 **アプリケーション URL:** https://[redacted]rickcloud.jp/jira

名前: JIRA

アプリケーション: JIRA

このアプリケーションへ:

アプリケーション URL: https://[redacted]salesforce.com

アプリケーション名*

アプリケーションタイプ*

サービスプロバイダ名

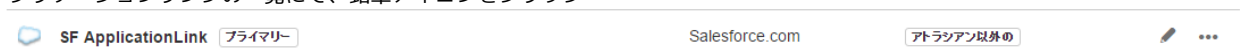
コンシューマーキー

共有シークレット

リクエストトークンURL

アクセストークンURL

10. アプリケーションリンクの一覧にて、鉛筆アイコンをクリック



11. 送信認証設定にて、SalesforceのUsernameとPasswordを入力
このときPasswordの末尾に3で発行したセキュリティトークン情報を続けて入力する必要がある。

構成 SF ApplicationLink

アプリケーションの詳細
送信認証
受信認証

このアプリケーション JIRA (JIRA) はこれらの認証方法を使用して SF ApplicationLink (Salesforce.com) へ要求を行うように構成できます。

Connector

ステータス: **未設定**

Username*
The username of the Salesforce.com user to use to interact with Salesforce.com, note that this user should have at the minimum, read, write and update permissions to all Salesforce.com entities which is to be used with this plugin.

Password*
The password of the Salesforce.com user specified above.

[閉じる](#)

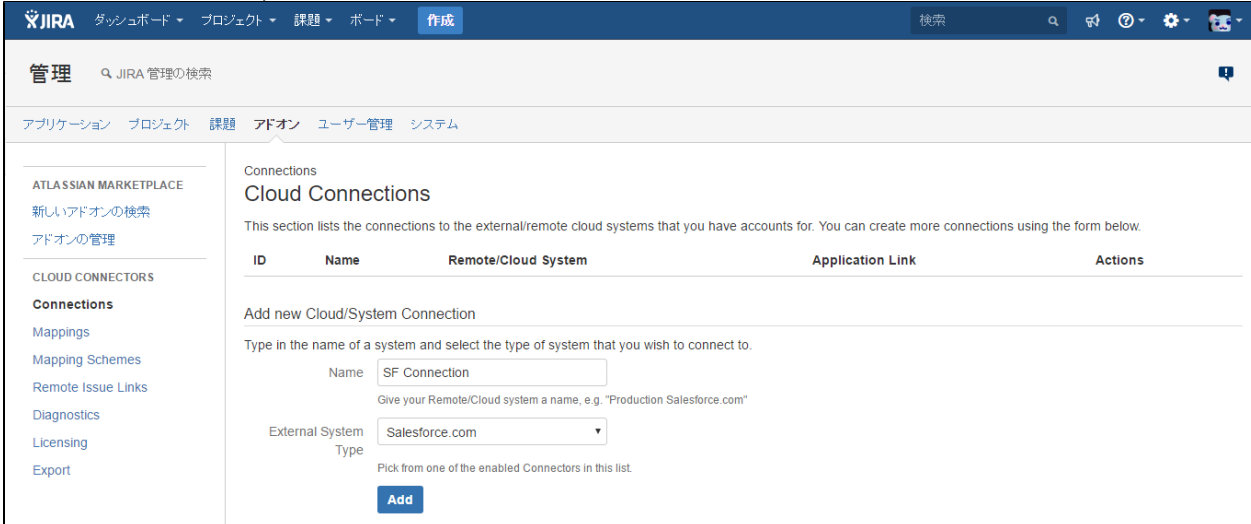
12. アプリケーションリンクの一覧からTestを選択
設定が成功している場合はConnection successfulと表示される。

SF ApplicationLink

Salesforce.com

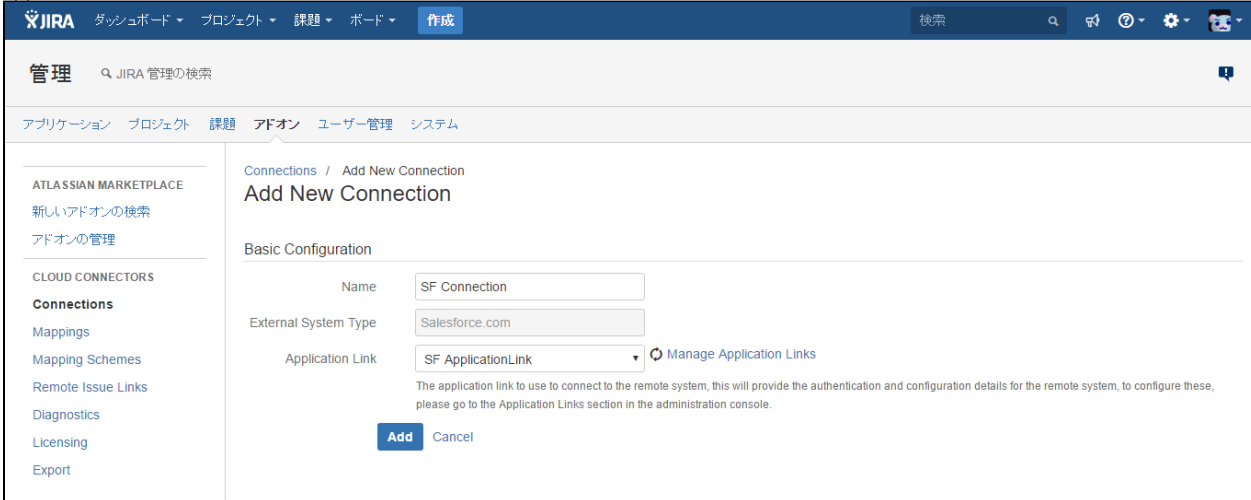
3.接続設定

1. JIRAに管理者権限でログイン
2. 歯車アイコン⇒アドオンを選択
3. サイドメニューからCLOUD CONNECTORS (Connections)を選択
4. Name (任意)、ExternalSystem(Salesforce.com)を設定して、「Add」ボタンをクリック



The screenshot shows the JIRA administration console. The left sidebar contains the '管理' (Administration) menu with 'CLOUD CONNECTORS' expanded to show 'Connections'. The main content area is titled 'Cloud Connections' and includes a table with columns: ID, Name, Remote/Cloud System, Application Link, and Actions. Below the table is a form for 'Add new Cloud/System Connection' with fields for Name (SF Connection), External System Type (Salesforce.com), and an Add button.

5. ApplicationLink (前項で作成したリンク) を選択し、「Add」ボタンをクリック



The screenshot shows the 'Add New Connection' page in JIRA. The left sidebar is the same as in the previous screenshot. The main content area is titled 'Add New Connection' and shows the 'Basic Configuration' section. The 'Application Link' dropdown is now populated with 'SF ApplicationLink'. Below the form are 'Add' and 'Cancel' buttons.

6. 「Back to Connection List」ボタンをクリック

- Cloud Connections 画面にて、「Test」ボタンをクリック
設定が成功している場合はConnection successfulと表示される。

管理 JIRA 管理の検索

アプリケーション プロジェクト 課題 アドオン ユーザー管理 システム

ATLASSIAN MARKETPLACE
新しいアドオンの検索
アドオンの管理

CLOUD CONNECTORS

Connections
Mappings
Mapping Schemes
Remote Issue Links
Diagnostics
Licensing
Export

Connections
Cloud Connections

This section lists the connections to the external/remote cloud systems that you have accounts for. You can create more connections using the form below.

ID	Name	Remote/Cloud System	Application Link	Actions
1	SF Connection	Salesforce.com	SF ApplicationLink	Test Edit Wizard Remove

Add new Cloud/System Connection

Type in the name of a system and select the type of system that you wish to connect to.

Name

Give your Remote/Cloud system a name, e.g. "Production Salesforce.com"

External System Type

Pick from one of the enabled Connectors in this list.

Add

- Cloud Connections 画面にて、「Wizard」ボタンをクリック
- Salesforce側の連携対象の項目（ここではケースを選択）し、SF連携対象のJIRAプロジェクトを選択し、「Create Configurations」ボタンをクリック

管理 JIRA 管理の検索

アプリケーション プロジェクト 課題 アドオン ユーザー管理 システム

ATLASSIAN MARKETPLACE
新しいアドオンの検索
アドオンの管理

CLOUD CONNECTORS

Connections
Mappings
Mapping Schemes
Remote Issue Links
Diagnostics
Licensing
Export

Configuration Wizard - Preferences
Cloud Connections

Default Configuration Setup for SF Connection

Please select which object type you would like to auto-configure for SF Connection. This will configure a mapping for the remote object, a mapping scheme for the remote object as well as associate the mapping scheme to the selected project(s).

Which remote object would you like to configure for?

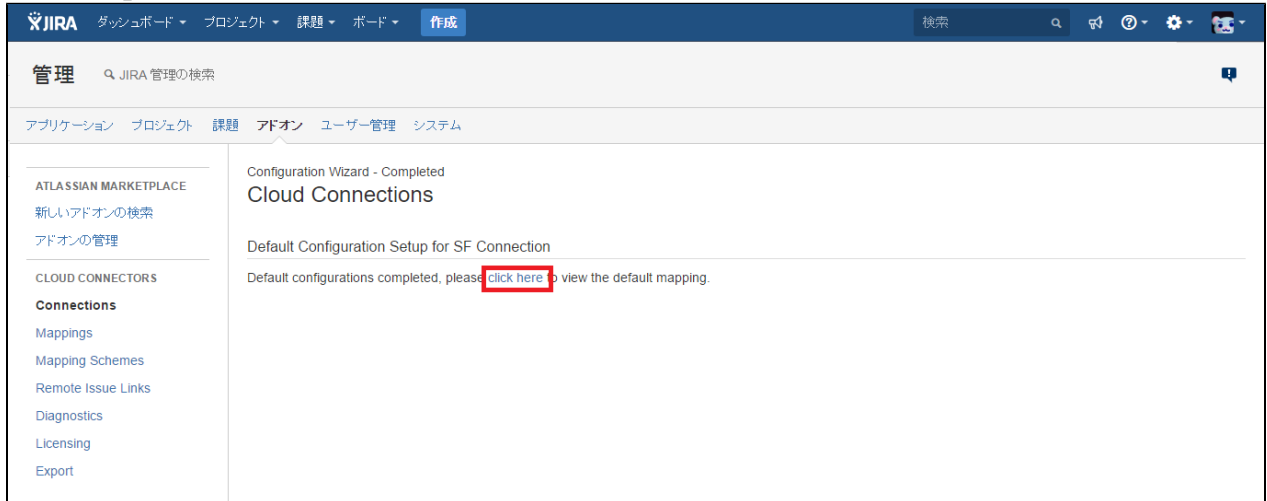
Please select which project(s) you would like to associate the configurations with:

- Acom (SBR)
- Apple (APL)
- Banana (BAN)
- CaseManage(SF Connection) (SF)
- Orange (ORG)

Would you like to automatically associate the field with all screens? Yes No

Create Configurations

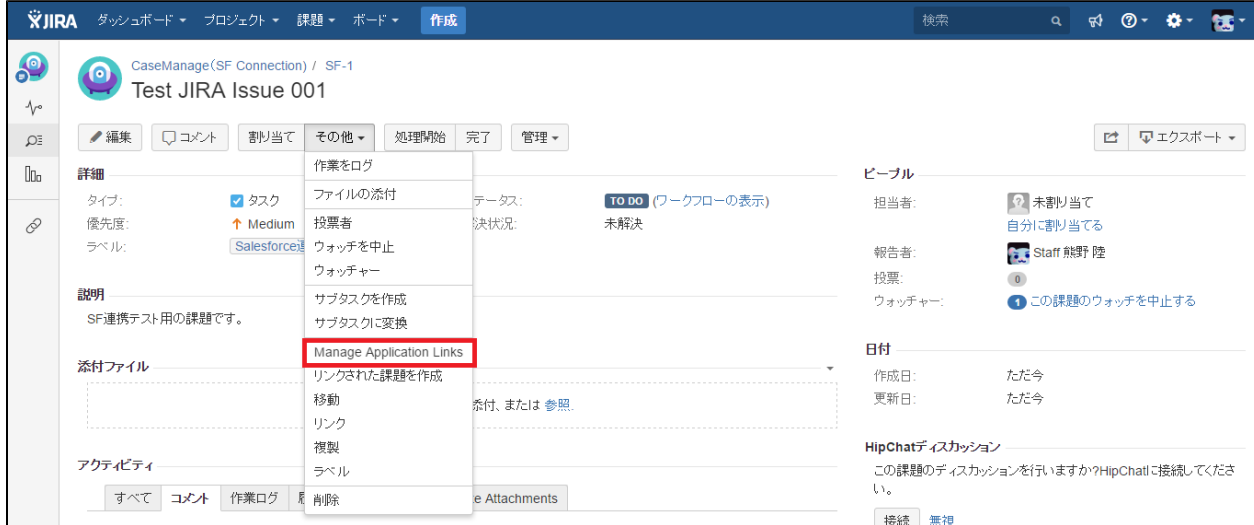
10. 「click here」リンクをクリックするとWizardによって作成されたデフォルトのフィールドマッピング設定が確認できます。



11. サイドメニューから「Mapping Schemes」リンクをクリックするとWizardによって作成されたデフォルトのマッピングスキーム設定が確認できます。

4.既存のSalesforce オブジェクト（ケース）と課題の同期

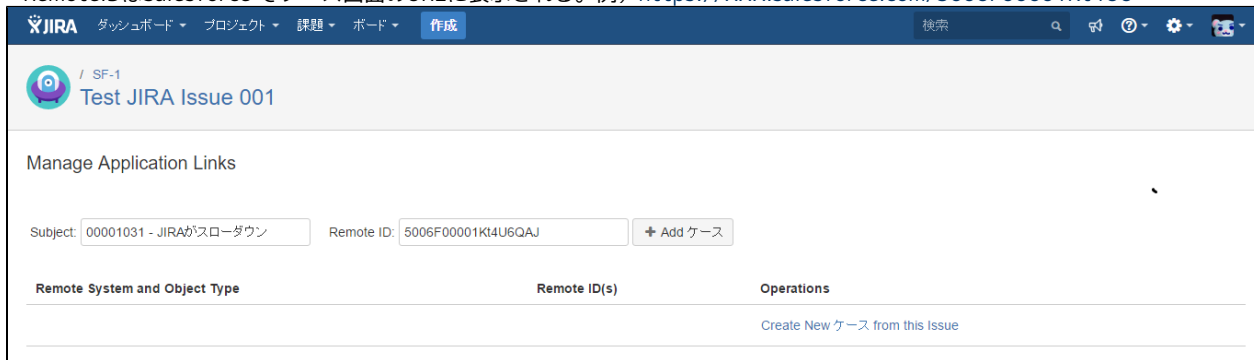
1. 課題詳細画面から、「その他」をクリックし、「Manage Application Link」を選択



2. Subject (Salesforce のケースの件名または、ケース番号) を入力し、「Addケース」ボタンをクリック

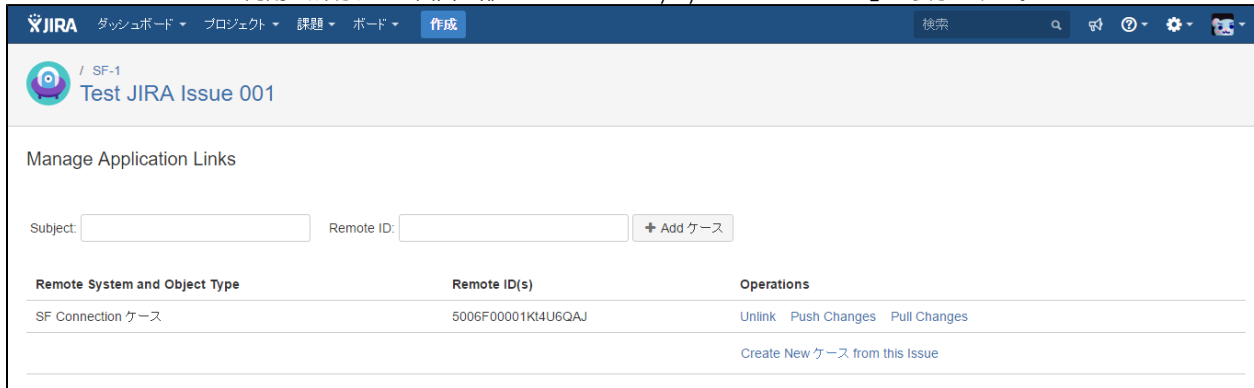
※Subject入力でRemoteIDは自動的に設定される。

RemoteIDはSalesforce でケース画面のURLに表示される。例) <https://XXX.salesforce.com/5006F00001Kt4U6>



3. 「Pull Changes」リンクをクリック

Salesforce のケースとの同期が成功すると画面上部に「Successfully synchronized data.」と表示される。



4. 同期完了後の表示

【同期元：Salesforce のケース】

The screenshot shows the Salesforce Case Detail page for a case titled "JIRAがスローダウン". The case number is 00001031, created on 2017/02/01 15:21. The status is "New" and priority is "Low". The case owner is "(テスト環境)". The description states: "JIRAがスローダウンしてしまっ。再起動後、正常稼働している。ログを送るので、原因を調査して欲しい。". The case type is "Other", reason is "Performance", and the product is "Potential Liability". The case is linked to a solution "Up-sell / Cross-sell Opportunity".

【同期先：JIRAのケース】

件名、説明がSalesforceのケースの内容で上書きされた。

また、Salesforce のケースのケースコメントがJIRAのコメント欄に追加された。

The screenshot shows the JIRA Case Detail page for a case titled "JIRAがスローダウン". The case is a "Task" with a "Medium" priority and "未解決" (Unresolved) status. The description is: "JIRAがスローダウンしてしまっ。再起動後、正常稼働している。ログを送るので、原因を調査して欲しい。". The case is linked to a Salesforce case with ID "5006F00001K14U6QAJ". The case is assigned to "Staff 熊野 陸" and was created 31 minutes ago. The page also shows a "HipChatディスカッション" section with a "接続" (Connect) button.

今回の同期設定の例では、件名と説明の項目のみMapping設定された環境で同期を実行したので、優先度は同期されなかった。同期対象の項目を変更したい場合は、CLOUD CONNECTORS (Mappings)にてSalesforceのケースと課題のフィールドのマッピング設定を行う必要がある。

Salesforceのケース情報は自動同期されないので、毎回Pullする必要がある。(自動同期するには、APIを組む必要がある)

コメントは自動同期できる。(Configure MappingsのSettingsにて、コメントの自動同期、既存コメントのアップデート、添付ファイルの同期などが設定できる)

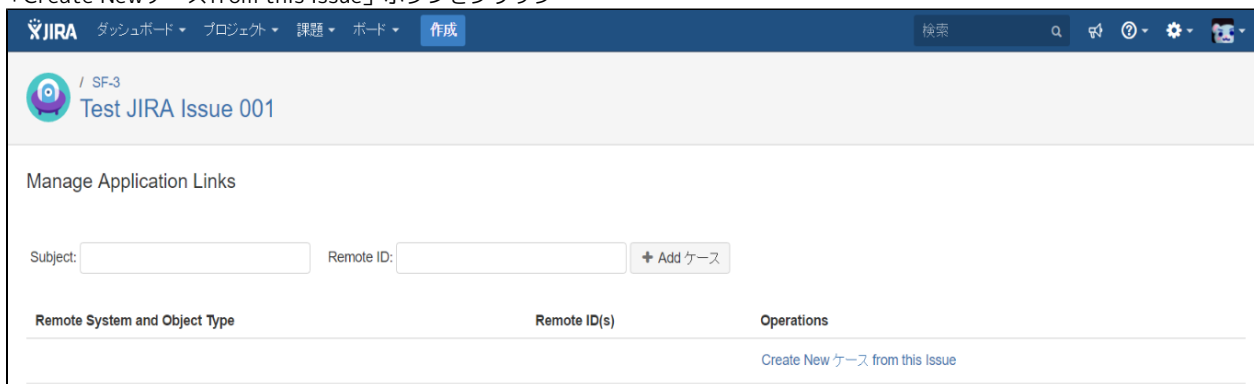
参考：<https://docs.servicerocket.com/display/CFSJ/Configuring+the+Settings+for+Mappings>

5. 課題からSalesforce オブジェクト（ケース）を作成

1. 課題詳細画面から、「その他」をクリックし、「Manage Application Link」を選択



2. 「Create Newケース from this Issue」ボタンをクリック



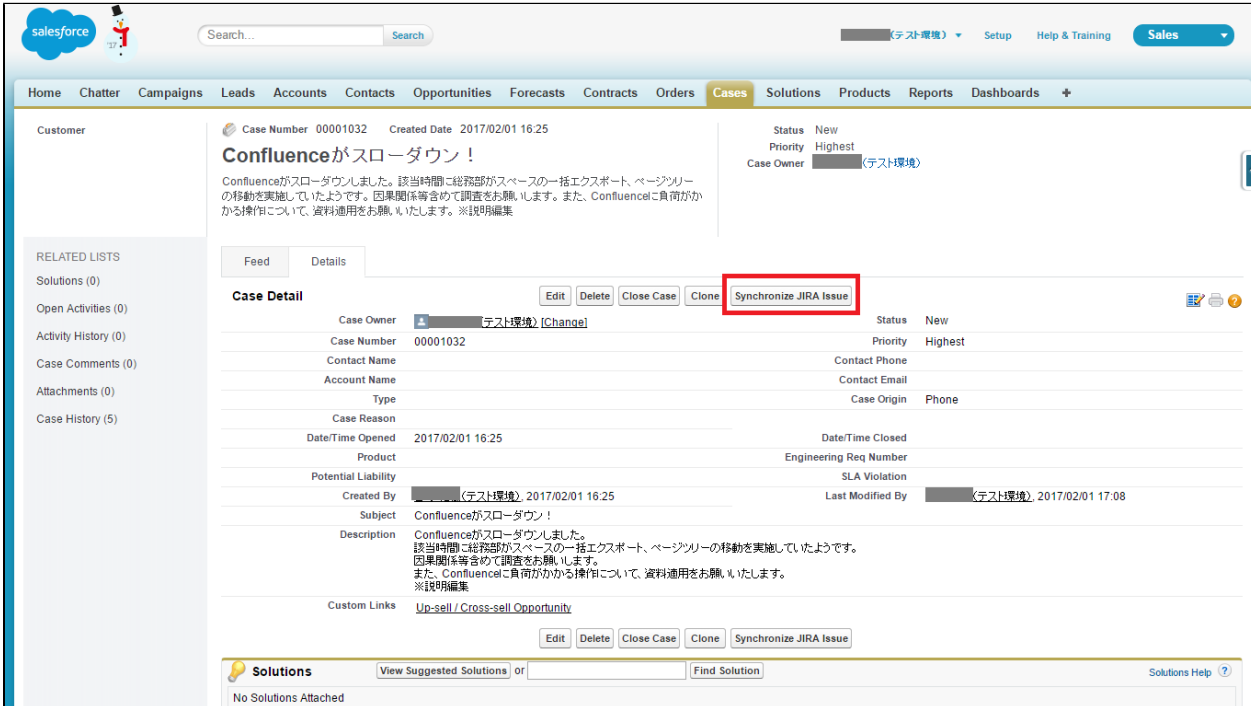
3. 下記のようにSalesforce にケースが追加されます。

The screenshot shows a Salesforce interface with a navigation bar at the top containing 'ホーム', 'Chatter', 'キャンペーン', 'リード', '取引先', '取引先責任者', '商談', '売上予測', '契約', '注文', 'ケース', 'ソリューション', '商品', 'レポート', and 'ダッシュボード'. The 'ケース' tab is selected. The main content area displays the details for a case titled 'Test JIRA Issue 001' with case number 00001033, created on 2017/02/01 16:35. The status is 'New' and priority is 'Medium'. The owner is '(テスト環境)'. The description is 'SF連携テスト用の課題です。'. Below the title, there are tabs for 'フィールド' and '詳細', with '詳細' selected. The 'ケースの詳細' section includes buttons for '編集', '削除', 'ケースのクローズ', and 'コピー'. The details are organized into two columns: the left column lists fields like 'ケース所有者', 'ケース番号', '取引先責任者名', '取引先名', '種別', '原因', 'オープン日時', 'Product', 'Potential Liability', '作成者', '件名', '説明', and 'カスタムリンク'; the right column lists '状況', '優先度', '取引先責任者 電話', '取引先責任者 メール', '発生源', 'クローズ日時', 'Engineering Req Number', 'SLA Violation', and '最終更新者'. At the bottom, there is a 'ソリューション' section with a search bar and a message: 'ソリューションは添付されていません。'.

6.オブジェクトの自動同期について

- Salesforce (ケース) ⇒ 課題
データ更新を検出するトリガが無いので自動同期できない。(自動同期したい場合は、RestAPIを作成するなどの開発が必要)
下記のNBの設定を行えば、Salesforceのケース画面の上部に「Synchronize to JIRA」ボタンが表示できる。
<https://docs.servicerocket.com/display/CFSJ/Synchronizing+Salesforce.com+data+with+JIRA>

チュートリアルに沿ってSalesforce のケース画面にJIRA課題との同期用のボタンを追加してみました。
Salesforceの構成を理解している方なら簡単に設定できると思われます。



The screenshot shows the Salesforce interface for a Case. The case title is "Confluenceがスローダウン!". The case number is 00001032, and it was created on 2017/02/01 16:25. The status is "New" and the priority is "Highest". The case owner is "(テスト環境)".

In the "Case Detail" section, there are several buttons: "Edit", "Delete", "Close Case", "Clone", and "Synchronize JIRA Issue". The "Synchronize JIRA Issue" button is highlighted with a red box.

The case description is: "Confluenceがスローダウンしました。該当時間に総務部がスペースの一括エクスポート、ページリリーの移動を実施していたようです。因果関係等きめて調査をお願いします。また、Confluenceに負荷がかかる操作について、資料適用をお願いします。※説明編集"

- 課題⇒Salesforce (ケース)
Mapping設定項目の更新、トランジション実行をトリガに自動同期する。
<https://docs.servicerocket.com/display/CFSJ/Synchronizing+JIRA+Issue+Automatically>